Le conflit, parce qu'un conflit c'est pas mon cas dans ma vie, c'est de ne pas être capable de choisir ses rappels. Et dans toute situation de conflit, surtout quand il y a un conflit avec une dimension, intérêts divergents, le seul moyen de régler le conflit c'est d'avoir un compromis. Et ces gens-là vont avoir énormément de calculs d'avoir des compromis parce qu'ils veulent gagner une toute petite année. Dans la définition, un compromis, c'est d'accepter de laisser un peu plus. Peut-être laisser faire du remélément et accepter de laisser un peu plus. Ces gens-là ont plutôt de la tissu. C'est pour ça que le truc qu'on donne dans le cas de l'us, dans le gérer des trucs compétitifs, c'est vraiment de s'asseoir avec lui, de l'apprendre à gérer ses batards ou canaliser son énergie. Donc, on prend des ressources humaines. Donc, souvent, tu vas dire que des gens qui sont trop excités, c'est par des plans de carrière. Mais quelqu'un qui est compétitif peut monter dans un autre. Donc, on va voir quand on parle des gens qui veulent monter. Le problème, c'est que la personne veut monter en les pensant de le monde entour, en entour, en entour, sur le terrain de l'autre, pour monter. Ils n'ont pas de canalisation de leur énergie. Donc, si on se rend compte avec des gens qui sont compétitifs dans l'entreprise, c'est faire un plan de carrière pour canaliser l'énergie de la personne. Je veux monter, je vais chercher des formations, je vais chercher un staff, je vais chercher des choses, je vais prendre tel projet. Donc, tu canalises son énergie. Il faut les faire choisir des valeurs. Sinon, si tu as l'accusé, tu vas être accompli avec toi. C'est classique, parce qu'en a tu vas avoir des devances. Quand tu es compétitif, des fois tu fais ta bonne mandat, mais des fois tu as le plus de construire une équipe de vente parce qu'il y a ta l'heure tellement compétitif que nous voler un peu les clients des autres. Tu devrais être ça dans le même marché de l'enjeu. ... ... pour deux grandes raisons. La première, c'est génétique. Pas grave, la compétition qui est compétitive avec les autres, qui est inéthique. La deuxième raison, c'est que c'est les attentes inéthiques. C'était dit par d'autres personnes, tu devrais obtenir une chose. Donc la personne vous arrive, elle entend vous dire qu'un autre employé avait eu tel corps, elle a fait avoir quelque chose. Donc elle est compétitive, pas parce que génétiquement est compétitive, mais parce que il y a des attentes irréalistes. Et là, on ne va pas gérer la personne compétitive de la même manière. La personne qui est compétitive génétiquement, c'est de choisir les appareils. La personne qui est compétitive avec les attentes irréalistes, ça va être de discuter les appareils et de changer les points de l'affaire. Il y a une théorie. On va comprendre plus tard, mais ça s'appelle la théorie du corps. de la négociation. Le problème c'est que j'ai remis là, après ça j'ai la déflamme. Donc, supposons que j'avais, je n'ai pas un crayon bleu, mais j'avais Après mon dessin, il faut que j'ai une machine qui a fait un verre d'eau. Et que je le compare à ça, comment allez-vous décrire ce verre d'eau-là? C'est à moitié plein, probablement. Si je compare le verre d'eau à ça, vous allez pouvoir dire qu'il est à moitié plein. En fait, on fait le test, on

présente des photos, on présente des photos-là, décrivez-moi le verre d'eau, décrivez-moi le verre d'eau, la tête épanale, dépendamment du point de comparaison. Donc, qu'est-ce que ça veut dire? Les gens évaluent toujours les solutions par rapport à un point de comparaison qu'on a derrière leur tête. Et si les gens ont des attentes irréalistes, ils ont toujours l'impression que ce n'est pas suffisant, ce qui se passe. Donc, des fois, pour gérer cette accord d'inflation-là, il faut aider les gens à peut-être voir la situation. Oui, mais dans les faits, il n'a rien de plus de ça. On ne parait à rien, on ne sait pas. Donc, les apports des réalistes, c'est quand quelqu'un, vous avez un peu de ça, vous avez vu quelque part que c'est ça qui avait le droit. C'est des réalistes parce que ce n'est pas ça dans la situation. Ça va le rendre compétitif. Infectible, tant que simple, elle aura ça. Fait classé. Pour l'employé, 8 à 10 jours de la 24 heures, parce que la très importante, c'est en même temps du niveau d'ancienneté. À son niveau d'ancienneté, c'est pas ça que l'on va paraître. Si je regarde ça, on est ici, voilà, vous avez l'impression que, de toute façon, ce que j'ai besoin. Fait classé, qu'on va souvent, la mobilisation de PIF, on se compare à quelqu'un mais on ne compare pas la bonne personne juste qu'à tout le monde qui est là, ça ne se peut peut-être pas la même voie que la personne qui est dissentant qui est là ça va vous l'aider? ils ont deux raisons d'être compétitif l'escalade oui Effectivement, l'affiliation de la rédaction, de l'échéance, c'est un facteur important d'inclation. C'est tout ce que c'est là. Donc, ils se distinguent des autres. Les blessures émotives, on veut faire déligner nos personnes, on exige leur plus de grandes conditions de compensation, complexifier la marchion de solution. La personne complexitée, je pense que pour des attentes, pour de l'éthique, elle est inflexible. La personne qui est en titre de la réduction, c'est que la méfiance, même si on a une solution, je ne peux pas faire confiance à l'autre. La question va ou rien, parce que je n'ai pas confiance en elle. Oui, c'est une bonne idée, mais avec ce genre de personne-là, ça ne marche pas. Je ne peux pas l'entendre. C'est une autre manière d'interdire. Ça, on va le gérer de façon différente. Je ne m'avancerai pas tôt, mais je pense qu'il y a une question là-dessus. Sous-titrage ST' 501 Je reviens à notre préviance, à l'insulte de mes intentions. On a vu, dans les capsules vidéo, le principe de gradation de l'inflation. Que l'inflation est grave, c'est une méthode de bouche de la réinflation. C'est déjà une petite préviance. Des fois avoir une conversation pour les faits Vous savez je comprends c complexe Tu sais avec c tr large on a fait dans les capsules C qu va s sur ce qu appelle la confiance proc Donc, c'est pas une confiance procédurale. Je ne fais pas confiance. Je fais confiance en la procédure. Exemple de confiance dans la procédure. Je sais que notre superviseur va superviser la ligne en elle. Donc, si tu ne respectes pas, je suis content que notre superviseur va être mort. Je ne sais pas. On a mis des garanties. Dans une négociation, on va mettre des garanties. Donc, c'est autrement dit que c'est un système de garantie. C'est sûr que je n'ai pas confiance en l'autre,

mais j'ai confiance à la procédure dans laquelle elle va être appliquée. Donc, ça prend la forme de garantie, ça prend la forme de procédure, quelqu'un qui va superviser l'enfant. Et donc, autrement dit, je veux dire, comme le créateur a compris, la méfiance est tellement grande entre les personnes que d'essayer de la réparer, ça va prendre un an et demi. Donc, il est difficile de penser à une procédure qui leur donne confiance que si elle est en date, elle va être respectée. Et que si elle n'est pas respectée, il y a des conséquences. Et peut-être qu'à la longue, si c'est en temps de respecter, ils vont avoir une confiance relationnelle et ils vont se réinstaller. Non, l'idée c'est qu'on remplace la méfiance, on ne peut pas réparer par une procédure. Oui? Quelques exemples. Un exemple classique, OK, c'est quand le... Comme tu fais de la médiation des gestionnaires, on mesure pas dans deux semaines, puis vous allez me dire comment ça s'est passé. C'est pour respecter, mais je vais faire des corrects. Je prends confiance en l'autre, mais je vais dire si j'ai confiance à mon gestionnaire, qu'il va le faire, la procédure, j'y crois. Un autre classique, on fait une médiation en cas de pré-enquête d'harcèlement psychologique. Quand on soupçonne que l'enseignement psychologique, et on va le voir quand on parle de harcèlement, mais l'enseignement psychologique, quels sont les relations? C'est la méditation. La question c'est toujours à partir de quelle réflexion de l'hier du harcèlement? Parfois, le cas, ça a des mains isolées. Des fois, tu sais, si ça trois fois ça arrive, peut-être qu'il ne pense pas au harcèlement, mais ça s'en va vers ça, mais je vais faire une médiation des gens. Souvent la personne qui a dit la présumée victime, je crois que la présumée victime est extrêmement méfiable contre le présumé agressant, parce qu'il écoute, il y a beau, là, dans la ronde, de dire « je vais faire attention », puis tout, puis je ne le crois pas. OK? Donc des fois, on va prendre le rapport de médiation, on va le transformer en premier avis écrit dans la procédure de gravation des sanctions. John Cohn s'est rendu à un avis écrit, s'il recommence, il y a déjà un dossier disciplinaire qui s'installe là. Ça me donne confiance. Je ne crois pas sans lui, mais parce que c'est rendu à un avis écrit, il va faire attention parce que la prochaine étape après un avis écrit, c'est la suspension. Donc j'ai confiance à la procédure. OK? Vous voyez le lien? Et le fait de savoir qu'elle est le processus fiable va faire que la personne va accepter tout le temps. Je vais vous dire, j'ai réglé le problème de la situation. Flexibilité. La flexibilité. on va commencer à aborder des questions sur les personnalités un des gens par exemple qui sont très consciencieux sont moins flexibles vous avez utilisé le livre quelqu'un qui est très consciencieux quelqu'un qui est très consciencieux on va voir que même si c'est trop consciencieux ça devient un trait obsessionnel ok les gens là sont très inflexibles parce qu'il y a plus de manière de faire les choses La flexibilité, c'est les joueurs les compétitifs. Les gens compétitifs sont moins flexibles aussi. Pour que les deux personnalités qui vont être associées à de l'infexibilité, ça va faire des gens plus difficiles à jouer les compétitifs. Donc, dans l'un des textes que

vous aviez à lire, on parlait de Big Five. Le Big Five, c'est un texte de personnalité très utilisée. Je ne dirais pas à la cour avec ça pour un peu caractériser quelqu'un. OK? Mais il est très utilisée parce qu'il est facile à utiliser dans les recherches. Et ce texte-là permet de trouver cinq grands traits de personnalité. Nous venons le Big Five. Un des traits de personnalité, c'est l'introversion, l'extroversion. Un des vraies spécialités, c'est l'aspect consciencieux, donc le souci du détail. Quelqu'un qui est, je crois, il faut loin dans mes autres questions, mais je vais répondre. Donc, être introverti, extraverti, vous savez, la personne introverti, c'est quelqu'un qui, quand vous êtes fatigué, quand vous arrivez le vendredi soir, et tout le temps d'un bon, écoutez un film avec un bon café qui vous intéresse, vous de sortir le mieux possible, vous de voir des amis. Si vous êtes extraverti, vous allez vous ressourcer en avoir des amis. Si vous êtes introverti, vous allez mieux être seul chez vous, avec votre chambre ou avec des amis. Moi, je suis un peu introverti. Oui, ça existe. Est-ce que les gens qui ont plus peur sont en vie, puis les filles, parce que, quand t'es introverti, par exemple quand t'es extroverti, c'est juste parce que t'es aimé être en train de chuter, et qu'est-ce que t'es aimé être en train de chuter, mais je sais pas, mais c'est comme si on s'est plus dans la… Bien, tout ce qui est très bien, c'est des continuements, il n'y a pas comme, je suis « on off », introverti, extroverti. C'est une gradation, les gens ne comptent plus ce qu'ils peuvent être chez eux. L'idée, c'est que quand tu fais des sujets au vertif, tu fais une présentation de l'équipe. Ton est suéverti dans l'équipe, ça ne me dérange pas de parler dans tout le monde. Les suévertis, on ne va pas les pouvoirs. Ok? On entendait les suévertis d'aller parler dans tout le monde, parce que ça, ça va être un peu de monde. Il est suéverti, là. Mais il n'y a pas de plaisir là-dessus. Les suévertis vont être contents de parler dans le monde. peut-être être stressé, mais à la fin, ça va donner de l'énergie. Ça va? Mais c'est pas souvent un quittant. Ça va être un quittant de... Ça va durer un conflit parce que l'extroverti va, il va, des fois, en mettre un petit peu plus de pied en blanche sur le conflit. Pour ça, il y a des dimensions culturelles. L'extroverti italien, c'est pas la même chose qu'un extroverti canadien. Les proverties canadiens, ce n'est pas un peu plus qu'un provertie asiatique. Il y a une diff d avec des soulaises mais on va avoir des OK on va parler des autres Ensuite dans quelqu qui n pas conscient ne va pas des potches C'est pas le jeu, c'est vrai que ça va être quelque chose qui marche le travail. Je ne vais pas avoir ça avec des activités décisibles. Mais, tu sais, si vous allez envoyer... Mais un moyen de savoir quelqu'un est consciencieux ou pas, là, peut-être envoyer un. Je vais vous voir. Vous allez vous voir. Un de mes amis, il y a une onde assez consciencieuse. Elle dit l'autre fois, on va un souper chez lui. Est-ce que tu te montres notre planification de voyage? Je ne sais pas quoi dire oui. C'est quoi ma tante? Elle m'amène dans son bureau. Là, il y a un mur. On a des photos. On a un affaire policière. On arrive le jeudi. Il y a un autre temps. je vais venir m'alloter à 12h, je vais

venir dans un restaurant à 8h. Demain, le lendemain, on s'en va au musée. Qu'est-ce que tu dis? Si elle a une balle à la table, elle va se rendre. Tu vois, je suis là, on va tomber à l'eau, tu m'en fous, tu n'as pas venu. Ok? Puis, d'autres personnes vont prendre un voyage. L'idée là-là, on verra la voiture. Ok? Les deux autres fonctionnements différents, Ça, c'est pas un peu de conflit là-dessus. Parce que le consciencieux va capoter avec la personne qui dit « c'est pas grave ». Quand tu parles avec « c'est pas grave », on va dire « non, Dieu, c'est « control free ». Ce qui est un voyage, c'est que ça, un voyage organisé. OK? Dans le drabeau, vous allez voir ça aussi. C'est un objet de conflit. Le consciencieux va toujours être parfait à sa manière. Il y aurait celui qui est moins consciencieux. On passe toujours avec ça, c'est d'incorrect, j'ai toujours la main. OK? L'autre trait, qu'est-ce qui reste comme trait? Il reste le trait, le trait, le trait névrotique. Donc, quelqu'un qui est très névrotique, c'est quelqu'un qui prend tout au sérieux. Très au sérieux. C'est pas nécessairement mauvais, là. OK, mais encore en voyage, il y a des prévus. C'est la fin du monde, le névrotique. OK, le névrotique, c'est... Ah, l'assurance, c'est tout bel et là. C'est des excellents clients. peut-être que vous achetez des assurances, peut-être qu'il y a un danger d'inondations, ok, j'entends la clause, peut-être que les météorites en a de plus en plus, ok, je prends la clause météorite, plus la personne est nébrotique, plus elle a peur du risque d'incertitude, puis quand il y en a, ça la fait capoter. La personne qui est plus faible là-dessus, c'est pas un appel, au Québec, on va dire, j'ai mon père, il n'y a rien, pas ce qu'il y a de ça, ça va pas être viré par sa âge et tout ça. Les deux traits sont bons et maintenant j'entends d'habitude à se déclareche parce qu'on a pas les mêmes besoins de protection. Et on arrive au trait d'agréabilité. Donc, ce trait-là ne doit pas être plus grand. Si t'as pas été fort sur l'agréabilité, c'est pas ça que t'es désagréable. Ce que dit le trait d'agréabilité, c'est ta tendance à vouloir faire plaisir aux autres. Donc, quelqu'un qui a un fort trait d'agréabilité, elle ne peut pas le confier, ça va vraiment la même. Il ne dure pas les savants ce qu'il parle, à moins d'être sûr que l'autre va l'accepter. Il faut savoir qu'il y a plus l'autre qui va que vous priez ce qu'il dit que ça va la réval. La personne qui fait du sur le sujet-là, c'est quoi désagréable, mais ça n'a rien à quoi dire. Donc, ça plaît, c'est pas un problème. Dire les cas de vivité à quelqu'un, si j'ai l'impression qu'il ne comprend rien, ça ne me dérange pas d'y dire. Parce que s'il me déteste pendant cinq minutes, je ne vais pas en faire avec ça. La personne qui est forte, pour ce moment-là, peut se surposer 10 secondes avec la temperature pour l'être pas. C'est comme ça qu'on va voir les cas. Donc, je reviens au quiz. La personne qui a un fortrait d'agréabilité, si on va la voir, on parle, si l'autre est en conflit, et avec moi, ils sont à la flèche, ils vont être à la flèche, ils vont être à la flèche, ils vont être à la flèche, ils vont être à la flèche, ils vont être à la flèche. Jamais elle va lui dire, « Je ne peux pas penser que c'est déjà plus de ta faute. » C'est pour ça qu'elle va faire du soutien avec lui. C'est la bonne façon pour aller se

consoler, mais si on parle des choses, Si on parle des choses, on va avoir une façon de faire un déconseur. Parce qu'elles ne vont pas vous dire que vous êtes peut-être dans le tableau. Ou le soutien-là, c'est de montrer dans… C'est toujours rien, les autres, parce qu'on a fait l'ouverture. L'ouverture, en l'histoire. OK. Donc, la personne, le choix de très d'ouverture, c'est le cas qui est très axé sur l'ouverture, c'est quelqu'un qui va aimer essayer de nouvelles choses. OK? Tu le vois très vite quand tu choisis un restaurant. La personne qui est axée sur l'ouverture ne voudra jamais aller deux fois dans un restaurant. On est à Montréal, on est partout dans les restaurants, il y a plein. Essayons autre chose. La personne qui est prêt à faire va dire, ben, petit abond, c'est vrai que c'est pas fait, je viens d'en venir, c'est mon restaurant prêt. OK. Alors, je suis sûr qu'il y a des couples qui se dessinent dans leur tête, OK. Au travail, la personne accéde sur l'ouverture, c'est des nouvelles techniques, c'est des choses, des gros défis. La personne qui est plus faible là-dessus, mais quand on a une formule qui marche, ne changeons pas les choses. Ok, les deux sont bons, mais quand t'es mis ensemble des fois, ça fait les conflits par celui qui est dans l'ouverture. J'avais compris, dans l'entreprise familiale, deux frères, et il y en avait un des deux, très faible sur l'ouverture, écoute l'entreprise à rouler parce que depuis 20 ans on a l'été de nos parents, la formule large, j'ai plein d'argent dans mon compte de banque, ça roule quasiment tout seul, on joue sur les deux. L'autre fer, on pourrait faire de l'expansion, ouvrir des tranchées. Ça devrait être un gros chien entre les deux parce qu'on ne voulait pas du tout faire la même chose. C'est tranquille, ça va bien. J'ai de la flamante à chaque mois. Pourquoi on risquerait, en plus c'était nébrotique, on pourrait les deux travailler. Une fermeture, une fermeture, ça va entendre. En plus c'était nébrotique, parce qu'il y a la peur qu'un autre te va faire trahir de son parcours de charles. et l'autre, il était très peu des pratiques, pour le dessus, mais là, on ouvre les ventes. Et il était l'idée de, je pense que c'est un peu plus familial, deux philosophies complètement différentes avec les personnes personnelles. Qu'on… Faire un peu avec les personnes personnelles avec ça. Ok, là, il y a vraiment, ça a joué encore des tours en position, je pense. On échange. C'est indistant. Jean-Christ Az turbulence Ils font différentes. Oh! C'est la personne qui est ici. Bon et tout pour moi c de reprendre le lit Ah, c'était? Oui. Merci. On cache la compétition, enfant. On a appris quoi? Ah oui? Merci. C'est lentille. C'est une question de temps qu'on a déportagé les gens à la fin. Oh! Great job! MJ a fait des défenses, c'est plus autant. C'est les deux compétiteurs sont là. Ok. T'as pas loin. T'avais une question que tu vas me poser avant de prise. C'était quoi les gens? C'est quoi les gens? Oui. La même question que tu vas me poser avant de dire, c'était quoi déjà? Oui, parce que je trouvais que dans le livre, on faisait le parallèle entre les personnes qui ont été compétitifs et les étroversions. Et je me disais à l'avère, c'est ce qu'il y a des gens qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui sont qui Le

fait compétitif, l'extraversion, l'introversion, c'est pas tant de coer à la relation mentale. Tu peux être extrêmement extroverti sans être compétitif. Ok? Tu peux faire des blagues, attirer l'attention, être le bout en train du groupe. Comme tu peux être compétitif, extroverti. Bien, compétitif, extroverti, tu vas le savoir qui est compétitif. Oui, ça va bien. C'est intense, tu le sais, puis il dit à tout le monde, tu veux gagner, s'il perd, s'il perd, tu vas faire savoir. Le compétitif est introverti, on fait une compétition plus discrète, s'il parle ou plus discrètement. Dans la manifestation. Oui, ça a fait ça. Autre question qui est presque, si on répond à une théorie du groupe, on peut dire que ça, oui. En général, il y a plusieurs générales de réponses de la santé. On ne va pas qu'on va arrêter la médiation, mais si je fais une médiation entre deux personnes, bon, j'ai évalué c'était quoi la source du conflit. Parce qu'on fait une médiation, on se parle de la société, c'est pas le problème, c'est de mettre la réunion, j'aide les anges à s'éteindre, c'est de mettre la réplation, à trouver des solutions. C'est important de mettre par écrit, peut-être pas ce qui s'est dit dans la rencontre, c'est quoi la solution, on va dire que c'est écrit. Donc ça, c'est d'ailleurs le même titre écrit. là si tu me dis il y a un conflit je fais rien je veux juste te surveiller je pourrais faire un journal de mort et dire il y a un conflit si ainsi ce serait fait, là je vais intervenir ça peut être une manière de combattre et de la tendance à éviter d'agir il y a beaucoup de gestionnaires qui disent ben moi j'ai pas beaucoup de temps, on ne s'entend pas d'agir tout le temps sur un conflit C'est correct, mais quand ça deux fois qu'il arrive, peut-être que là tu dois te réveiller et faire le voir. Tu dois noter. Si toi, ce que tu voulais te dire, on parle d'un employé problématique qui est à ton côté avec tout le monde. OK? Là, tu tombes plus dans la procédure de gestion des comportements difficiles. OK? Donc, tu rentres à faire ça, tu fais des attentes signifiées sur quel comportement tu te fais avoir. Puis là tu prends des notes, tu montes un dossier, tu fais trois fois qui vient, et après avoir congé, tu peux avoir une gradation de sanctions. D'accord? Et là le cours sur arbitrage a été très peu succès. Comment on montre un dossier pour faire compte de la gradation des sanctions? Parce que des fois, ça peut être difficile, tu peux avoir un individu qui comprend rien, qui peut faire congé avec tout le monde, qui a des problèmes d'attitude. Tu peux pas juste parler de quelqu'un parce qu'il m'aurait fait ça, tu es vraiment bon aussi. Je vais en parler à ce moment-là. Est-il une question critique? Parfait. Donc, on va faire un en deux à l'étape du cas. Donc, le cas cette semaine s'appelle « Des idées à la Barrage-Saint-Laurent ». J'ai exprimé la feuille de travail la matinée passée, donc ça va être la même routine que la matinée passée. Je vous donne un numéro, il y a des numéros sur les portes. Donc, vous allez dans la salle avec votre numéro. Je vais vous porter le feuille. Comme travail d'équipe, vous avez analysé le conflit. Donc, première étape, c'est la source du conflit. C'est exactement comme la semaine passée. Ce qu'on rajoute cette semaine, c'est un deuxième tableau sur le facteur d'inflation de ce conflit-là. Ce qui est

particulier pour l'inflation, c'est que l'inflation, la source du conflit est toujours commune. Les partenaires d'inflation doivent être multiples. Donc, la source d'un conflit, on l'analyse toujours dans une logique de groupe. Trois personnes, c'est pas la source commune entre trois personnes. Mais un petit coup, le conflit est clos. Chaque personne peut avoir un facteur d'inflation différent. Soit ça doit être un CD rationnel, soit ça doit être un facteur de compétitivité, et soit sur la blessure et moitié. Ou ça peut être que l'on a blessure et moitié. Mais, donc, si un conflit comporte trois personnages, il faut faire l'inflation sur les trois personnages. Et ce que ça veut dire, c'est qu'un compliment, on peut des fois devoir désamorcer plus qu'un facteur d'inflation. C'est un jeu. 1, 2, 3, 4, 5 et 6. Ça commence avec 1, 2, 3 et 4. Je change la laisse de la gneau. Comme ça, tu ne vas plus la gneau. Je mets ça à 4 chansons.